

В. А. Чехменок
А. И. Русинова
Уральский филиал
Центра экстренной психологической помощи МЧС России,
Екатеринбург

ИНТЕРНЕТ-КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ: СПЕЦИФИКА РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ

Ключевые слова: экстренная психологическая помощь; интернет-консультирование; стадии консультации.

Введение. Определение специфики работы с клиентом, обратившимся за дистанционной психологической помощью, позволит нам увидеть достоинства и ограничения данного формата и совершенствоваться в дальнейшем структуре построения ответа.

Материалы и методы. На сайте «Интернет-служба экстренной психологической помощи МЧС России» в разделе «Вопросы к психологу» каждый пользователь сети может обратиться за помощью психолога Центра экстренной психологической помощи МЧС России в формате интернет-консультации в любом из существующих вариантов: публичная консультация и консультация в личном кабинете.

Результаты. В формате публичной консультации полученное обращение и ответ на него психолога публикуются на сайте для общего доступа. Психолог сталкивается с такими ограничениями в работе, как ограниченность информации в текстовом сообщении, отсутствие доступа к невербальной информации, невозможность уточнения, сбора дополнительной информации [1]. Данные ограничения не характерны для консультирования в личном кабинете, ведь общение между клиентом и психологом ведется в форме диалога через переписку, скрытую от посторонних глаз. Преимуществом для консультанта является «время для обдуманного и взвешенного ответа» [1], а также особенность супервизии, при которой отсутствуют риски субъективного искажения проделанной работы и «забывание» важных деталей консультации, текст

обращения и текст ответа психолога со временем не изменятся. Для выделения специфических особенностей процесса построения ответа на обращение мы обратились к эклектической модели консультирования Б. Гиллана (см.: [2]). Для реализации стадии «исследование проблем» используется уважительное обращение к клиенту: «Здравствуйте, N». Далее с помощью техники интерпретации консультант возвращает клиенту его обращение, но в переработанном виде от своего лица: «Из вашего обращения я понимаю, что...». Данная техника направлена на демонстрацию эмпатичного и заботливого отношения психолога к клиенту, внимательного отношения к его проблеме. На стадии «двумерное определение проблем» в формате публичной консультации работа психолога направлена на изложение своих предположений, которые появились после анализа ограниченного текстового обращения. При работе в личном кабинете данная стадия реализуется, как и в очном консультировании, только с помощью обмена текстовыми сообщениями. На стадиях «идентификация альтернатив» и «планирование» психолог, отталкиваясь от информации, предоставленной клиентом о себе и о своей проблеме, предлагает альтернативные и общие варианты ее решения. Этим он побуждает клиента к анализу предложенных психологом вариантов и к обдумыванию собственных. Стадии «деятельность» и «оценка и обратная связь» в очном консультировании происходят через последовательную реализацию клиентом плана решения проблем. В публичной консультации реализация плана остается на личной ответственности клиента. В личном кабинете клиент сможет спустя время продолжать переписку с психологом, обращаясь со следующим запросом на корректировку плана.

Заключение. Таким образом, интернет-консультирование — специфическая форма психологической помощи, отличающаяся особыми условиями работы психолога, имеющая как преимущества, так и ограничения. Интернет-консультирование позволяет снимать психологические барьеры перед обращением к психологам, информировать об услугах и возможностях их получения, подавать краткую научно-популярную информацию в контексте реальной проблемы, в том числе для ее самостоятельного прак-

тического применения. В этом смысле психологическое интернет-консультирование реализует не только психокоррекционную, но в основном просветительскую и психопрофилактическую функции [1].

1. *Кочюнас Р.* Основы психологического консультирования. М. : Академ. проект, 1999. 240 с.

2. *Кузнецова С. А.* Психологическое СМИ-консультирование как специфическая форма психологической помощи // Консультативная психология и психотерапия. 2017. Т. 25, № 1. С. 117–128.